

UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ  
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

TATIANE ARISTIDES BARBOSA

ASSÉDIO MORAL NAS ORGANIZAÇÕES:  
UM COMPROMETIMENTO À SAÚDE DO TRABALHADOR

RIO DE JANEIRO  
DEZEMBRO/2008

ASSÉDIO MORAL NAS ORGANIZAÇÕES:  
UM COMPROMETIMENTO À SAÚDE DO TRABALHADOR

TATIANE ARISTIDES BARBOSA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a  
Universidade Estácio de Sá como requisito  
parcial para a obtenção do grau de Bacharel em  
Serviço Social.

Orientadora: Professora Mestre Edna Inácio da  
Silva e Silva

RIO DE JANEIRO  
DEZEMBRO/2008

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
(Universidade Estácio de Sá, Biblioteca, RJ)

AXXXm Barbosa, Tatiane Aristides.

Assédio Moral nas organizações: um  
comprometimento à saúde do trabalhador- Rio de Janeiro  
2008.

48 f. ; 30 cm.

Monografia (Graduação Serviço Social)- Estácio de  
Sá, 2008

Referências: f. 41-43.

1. Assédio moral nas organizações. 2. A relação assédio moral e a  
saúde do trabalhador. 3. A importância da intervenção do assistente social  
nos casos de assédio moral e na sua prevenção

TATIANE ARISTIDES BARBOSA

ASSÉDIO MORAL NAS ORGANIZAÇÕES:  
UM COMPROMETIMENTO À SAÚDE DO TRABALHADOR

Trabalho Monográfico apresentada à  
Universidade Estácio de Sá como  
requisito parcial para a obtenção do grau  
de Bacharel em Serviço Social.

Aprovada em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

BANCA EXAMINADORA

---

Professora Mestre Edna Inácio da Silva e Silva  
Orientadora

---

Professora Doutora Dayse Carla Genero Serra  
Universidade Estácio de Sá

---

Professora Mestre Luciana Pereira da Silva  
Universidade Estácio de Sá

RIO DE JANEIRO  
DEZEMBRO/2008

Aos meus pais, pela dedicação e incentivo, por acreditarem e apoiarem esta trajetória de minha vida; ao meu filho Caio, que muitas vezes teve que suportar minha ausência e maiores carinhos e atenção que eu gostaria de ter oferecido, **dedico este trabalho.**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus, pois sem Ele nada seria possível.

Aos meus pais pela oportunidade, dedicação, compreensão e pelo amor em todo percurso de minha vida.

Ao meu filho Caio que é a pessoa mais importante da minha vida, pelo amor incondicional, pelo apoio emocional, pela paciência durante minha ausência nos momentos difíceis e nos felizes também.

A minha querida sobrinha e afilhada Luiza, que eu amo muito.

Aos meus irmãos pelo apoio e compreensão durante minha trajetória.

Ao meu companheiro Welligton pelo amor e compreensão a mais uma vitória na minha vida.

A professora Edna Inácio pela paciência, dedicação e aprendizado na orientação desta monografia.

A professora Luciana Pereira pelas inesquecíveis lições, dedicação e paciência, na orientação do projeto de pesquisa, e por aceitar o convite para participar da banca desta monografia.

A professora Dayse Carla, por aceitar o convite para participar da banca deste trabalho.

A professora Letícia Freitas pelos ensinamentos que me ajudaram a ultrapassar muitas dificuldades durante esses anos.

A minha querida supervisora de campo Maria Alice Cruz, que transmitiu seus conhecimentos e sua experiência profissional com todo carinho e empenho para minha formação.

As queridas e sempre amigas Edir, Morgana e Vinólia pelos momentos de ausência no trabalho, pelo apoio incansável e incentivo a mais essa jornada em minha vida.

A minha querida amiga Herica Soares, pela companhia ao longo desses anos, paciência nos momentos difíceis de minha vida, e que colaborou muito para essa conquista.

A todos aqueles que contribuíram e torceram para mais uma batalha vencida, com muitas dificuldades.

*“Não se deve ir atrás de objetivos fáceis. É preciso buscar o que só pode ser alcançado por meio dos maiores esforços”.*

(Albert Einstein)

## RESUMO

BARBOSA, Tatiane Aristides. **Assédio moral nas organizações**: um comprometimento à saúde do trabalhador. Universidade Estácio de Sá. 2008.

Este trabalho monográfico consiste em uma pesquisa bibliográfica que apresenta e discute o Assédio moral nas organizações, detendo-se sobre a relação entre este e a saúde do trabalhador. A pesquisa demonstra que as muitas organizações, em decorrência do modo de viver capitalista, tendem, de modo geral, a atuar de forma adversa sobre o trabalhador. Sobrecarga de trabalho, condições aviltantes de trabalho, desigualdades de salário, não-valorização profissional; constantes cobranças de metas; humilhações e constrangimentos são fatores recorrentes nas instituições e constituem a etiologia do Assédio moral. Como consequência o trabalhador pode ter a saúde severamente afetada. É o caso da Síndrome de *Burn-out*, conjunto de sintomas e sinais diretamente associados ao estresse promovido pelo ambiente de trabalho. Além disso, esta pesquisa monográfica pretende identificar diferentes questões que diferenciam os trabalhadores na suas relações trabalhistas, denunciando o perfil dos trabalhadores das organizações que são mais suscetíveis ao assédio moral. Mulheres, negros e trabalhadores terceirizados são alguns destes. Por fim, este trabalho traz importantes considerações sobre a prevenção e enfrentamento do assédio moral. Para isso apresenta e discute o papel e a importância do Serviço Social na prevenção e no combate do problema, como instância, sobretudo, de promoção da condição salutar do trabalhador.

Palavras chave: Assédio Moral; Organizações; Saúde do Trabalhador; Síndrome de *Burn-out*; Serviço Social.

## **ABSTRACT**

This work consists of a monographic literature search that presents and discusses the Mobbing in the organizations, holding on the relationship between this and occupational health. The research shows that many organizations, due to the capitalist way of life, tend in general to act in a manner adversely on the employee. Overload of work, degrading working conditions, unequal pay, non-professionally; constant charges of targets, humiliation and embarrassment are recurring factors in the etiology institutions and form of harassment. As a result the worker can have their health severely affected. This is the case of Burn-out syndrome, a set of symptoms and signs directly related to stress promoted by the desktop. Moreover, this research monograph seeks to identify different issues that distinguish the workers in their labor relations, denouncing the profile of the employees of organizations that are most susceptible to bullying. Women, blacks and workers are outsourced some of these. Finally, this article raises some important considerations on the prevention of bullying and confrontation. For that presents and discusses the role and importance of Social Services to prevent and combat the problem, as instance, most importantly, to promote healthy condition of the employee.

Key words: bullying; Organizations; Occupational Health; Burn-out syndrome; Service.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	14
<b>1 ASSÉDIO MORAL NAS ORGANIZAÇÕES</b> .....	18
1.1 ASSÉDIO MORAL E AS RELAÇÕES DE FRAGILIDADE.....	22
1.1.1 Funcionários terceirizados e condições de vulnerabilidade ao assédio moral.....	24
<b>2 A RELAÇÃO ASSÉDIO MORAL E A SAÚDE DO TRABALHADOR</b> .....	28
2.1 ADOECIMENTO DO TRABALHADOR: A SÍNDROME DE BURN-OUT.....	30
<b>3 A IMPORTÂNCIA DA INTERVENÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NOS CASOS DE ASSÉDIO MORAL</b> .....	34
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	38
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	41
<b>ANEXOS</b> .....	44

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Quanto ao tipo de organização.....	20
Gráfico 2: Quanto à raça/ etnia.....	20
Gráfico 3: Quanto à faixa etária.....	21
Gráfico 4 – Quanto ao tipo de organização.....	21
Gráfico 5 – Se já passou por alguma situação constrangedora.....	21
Gráfico 6 – Se já ouviu falar em assédio moral.....	22

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Freqüência do assédio moral versus relações de trabalho.....	24
Quadro 2: Vantagens e desvantagens da terceirização.....	27
Quadro 3: Demandas do serviço social em diversas organizações .....	37

## LISTA DE TABELA

Tabela 1: Resumo esquemático da sintomatologia da <i>burn-out</i> .....	34
---	----

## LISTA DE ANEXOS

<b>ANEXO A:</b> Sintomas do assédio moral na saúde.....	46
<b>ANEXO B:</b> O que a vítima deve fazer?.....	47
<b>ANEXO C:</b> Frases discriminatórias freqüentemente utilizadas pelo agressor...48	
<b>ANEXO D:</b> Questionário.....	50